管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：物业管理部(含项目部)， 陪同：陈茂钦 | 判定 |
| 审核员：李凤仪 审核时间： 2020年4月21-22日 |
| 审核条款：见计划 |

| 序号 | 检查记录 | 评价 |
| --- | --- | --- |
| 3 | **重要过程及重要因素的确定（包括组织的环境（2015版）、产品/服务实现过程、外包过程，环境因素、危险源识别与评价等）** |  |
| 1、（2015版Q）与组织目标和战略方向相关并影响其实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素:1）确定情况：提供《组织环境内外部因素识别表》，确定了公司相关的内外部因素。2）监视和评审情况： 每年监视评审一次，一般是从网络获取。  | Ok |
| 2、（2015版E）与组织宗旨相关并影响其实现管理体系预期结果的各种外部和内部问题的确定情况：提供《组织环境内外部因素识别表》，确定了公司相关的内外部因素。 | Ok |
| 3、（2015版QE）查组织考虑和确定的风险和机遇、及确定的应对措施：--查是否有针对性的分析、考虑：提供《风险与机遇一览表》，确定了企业的风险和机遇。--查风险和机遇及措施的确定情况：提供《风险与机遇一览表》，针对确定的风险和机遇明确了控制措施，同时也确定了责任部门、时间期限等。 | Ok |
| 4、产品/服务的实现过程（核实文件描述与实际情况的一致性）：1）过程描述： 物业管理服务过程：招投标→合同评审→签订合同→物业管理服务。2）组织辨识的关键过程为（QMS/EC/MD）： 物业管理服务过程辨识是否正确：■正确 □不正确或遗漏，说明： | Ok |
| 5、外包过程及管控情况： ■无 □有，说明具体的外包过程及管理控制情况： 今后如有发生按照Q8.4条款要求进行控制。 | Ok |
| 6、（EMS）环境因素识别与评价：1）识别了办公过程、物业管理服务过程的环境因素。2）经评价为重要环境因素的有：固废排放、火灾、水电消耗等. 3）重要环境因素评价：□齐全■有遗漏，遗漏部分有：未识别消杀过程的环境因素和危险源。 | N |
| 7、（OHSAS）危险源辩识与评价1）识别了办公过程、物业管理服务过程的危险源；2）重要危险源包括：触电、火灾、人身伤害、高空坠落、车辆伤害等。3）重要危险源评价：□齐全■有遗漏，遗漏部分有：未识别消杀过程的环境因素和危险源。 | X |
| 4 | **相关法律法规及其它要求的遵守情况** |  |
| 1、组织提供了有效资质/证明，包括：■组织的营业执照；□生产许可证；□排污许可证；□环评报告；□安评报告；□三同时验收报告；□安全生产许可证；□危险化学品销售许可证；□运输许可证；□3C证书；□QS证书；□其他 □未提供 说明： □有怀疑，包括 　　 核实记录：  | Ok |
| 2、组织识别了适用的法律、法规、标准和规范等，主要包括： 环保法、质量法、消防法、劳动法、节约能源法、菏泽市消防安全责任制实施细则、物业法、物业管理条例。　　　　　　 漏识别 　　  | Ok |
| 3、组织的产品质量、环境影响、职业健康安全受到相关方的投诉:■否□是，说明 　　　　　  | Ok |
| 5 | **运行控制和关键绩效：** |  |
| 1、（Q/EC/MD）产品/服务执行标准为：《SB/T10382-2004服务管理体系规范及实施指南》、《物业法》、《物业管理条例》 .运行控制过程中，产品质量的控制情况（一阶段现场审核时，结合运行现场观察）：保洁服务：小区路面全面清洁每日一次，绿化带每周清洁一次，生活垃圾每天清理1次；对管辖区内草坪、树木、花坛华景每年修剪、清除杂草浇水、消杀等；对公共区域设施（墙面、扶手、栏杆、灯具、宣传栏、果皮箱）进行清洁、灭害等。现场配置保洁10余人，保洁工具有垃圾车、抹布、扫帚、喷洒设备等，主要服务内容，小区路面清扫、走廊清扫、外围、公共场所的清扫等，现场巡视，保洁工正在清扫办公楼楼梯地面。保安服务：主要服务为日常进行秩序维护巡逻（2小时一次巡视）对重点区域加强巡查、门卫对（车辆人员进出）进行监控对外来车辆进行登记等。公司在门岗配备了监控屏进行视频监控，秩序维护员配备了防水手电筒、对讲机、自行车、秩序维护器材等，设备均完好，保障了服务的提供。秩序维护均持证上岗或者经过培训上岗问秩序维护，服务要求明确，基本能满足要求。 b.最终产品质量情况：□提供了合格的产品质量检测报告和/或型式试验报告□未提供，说明 c.顾客满意情况或相关方的反馈： **能满足顾客的要求，顾客反应良好，质量较好。** | ok |
| 2、（EMS）a.主要污染物为： 固废、噪声。 b.对重要环境因素的控制情况（一阶段现场审核时，结合运行现场观察）：--受控情况：主要存在办公固废、用电消耗、火灾、噪声排放、农药挥发等环境因素，办公固废统一收集、集中处置；规范用电，制定环境管理要求，控制重要环境因素。噪声控制情况：车辆自动识别系统运行过程中产生噪声，尽量降低报号音量同时加强设备维护保养，不对周边环境造成影响。废气控制情况：无废气排放。废水控制：保安过程中产生的生活废水排入市政管网；固废处理：生产固废主要为生活垃圾、办公废品、集中收集分类，必要时由厂家回收处理。一般垃圾等有垃圾筐分类存放，当地垃圾处理站收集处理。生活垃圾由菏泽市政环卫处理。--存在问题：c. 监测报告提供情况：□提供了 ，监 测结果为： ■未提供，说明 企业是物业管理公司，无需环境监测。   | Ok |
| 3、OHSMS:a)重大危险源运行控制情况（一阶段现场审核时，结合运行现场观察）： 主要存在触电、火灾、人身伤害、中毒等重大危险源，企业通日常检查、制定安全消防管理要求，控制重大风险的发生。火灾、爆炸控制：物业管理区内电气线路良好，无电线乱扯现象，电器柜显示状态良好，并有“当心触电“警示标识，无安全隐患。物业管理区内各部位配置有足量的灭火器和消火栓，现场查看均在有效期内。触电控制：查配电箱、绝缘防护良好同时加强防触电安全教育。高温中暑控制：保安管理区内饮用水有电热水器，有休息室室内窗户通风，配备电风扇。b) 监测报告:□提供了 监测结果为： 　　　　 ■未提供，说明： 企业是物业服务公司，无需安全监测。  | Ok |
|  | 应急准备和响应：有应急预案，并进行了演练，配备了消防器材。 |  |

说明：不符合标注N